BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 118
22 juni
2015

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling
WerkSaam Westfriesland.

Interne Klachtenregeling WerkSaam Westfriesland

Besluit van het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland over de vaststelling van de regeling over klachten ten aanzien van de wijze waarop het openbaar lichaam zich in een bepaalde gelegenheid tegen hem of haar heeft gedragen en van een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van WerkSaam Westfriesland.

Het algemeen bestuur van WerkSaam Westfriesland,

Gelet op artikel 39 van de Gemeenschappelijke Regeling WerkSaam Westfriesland;

Besluit vast te stellen de volgende Interne Klachtenregeling WerkSaam Westfriesland.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Directeur: de directeur zoals bedoeld in artikel 22 van de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland.
b. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van WerkSaam Westfriesland, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of de gedraging van diens voorzitter of lid daarvan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
c. Klager: degene die een klacht indient.
d. Klaagschrift: een schriftelijke klacht.
e. Medewerker: alle functionarissen in dienst van WerkSaam Westfriesland.
f. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.
g. Klachtencoördinator: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 7 van deze regeling.
h. Klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 6 van deze regeling belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.
i. Voorzitter: de voorzitter van het algemeen en dagelijks bestuur, zoals bedoeld in artikel 13 van de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland.

Artikel 2. Wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling, zowel persoonlijk als telefonisch, schriftelijk of digitaal een klacht indienen.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:

   a. De naam en het adres van de klager;
   b. De dagtekening;
   c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend op een door het dagelijks bestuur vastgesteld klachtenformulier en wordt gericht aan het postadres van het dagelijks bestuur van WerkSaam Westfriesland.
4. Een digitale klacht kan via de website ingediend worden.
5. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 3. Vereenvoudigde afhandeling van een klacht

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk behandeld te worden door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klager en te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.

Artikel 4. Wettelijke procedure

Als de vereenvoudigde afhandeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 5, 8 en 9 van toepassing.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd onder vermelding van de klachtbehandelaar.
2. Na de ontvangstbevestiging wordt de klacht aan de klachtenbehandelaar en de directeur gezonden.

Artikel 6. Klachtbehandelaar

1. Aangewezen is als klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van:

   a. een gedraging van een medewerker dan wel een daarmee in het kader van deze klachtenregeling gelijk te stellen functionaris, niet zijnde een manager: de manager van de desbetreffende afdeling;
   b. een gedraging van een manager: de directeur;
   c. een gedraging van de directeur: de voorzitter;
   d. een gedraging van de voorzitter: de plaatsvervangend voorzitter;
   e. een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: de voorzitter;
   f. een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur: de voorzitter.

2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het algemeen bestuur een klachtbehandelaar aan.

Artikel 7. Klachtcoördinator

1. Het dagelijks bestuur benoemt een of meerdere klachtencoördinatoren.
2. Het dagelijks bestuur kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

   a. Toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
   b. Bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
   c. Signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
   d. Optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens WerkSaam Westfriesland en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
   e. Adviseren van het algemeen bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
   f. Tussentijds informeren van de directeur indien de klacht daar aanleiding toe geeft;
   g. Voorlichting geven over de klachtenprocedure;
   h. Opstellen van een jaarverslag;
   i. Verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtenbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 8. Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van WerkSaam Westfriesland die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

4. De klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

Artikel 9. Bevindingen van het onderzoek

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een advies op in de vorm van een door hem te ondertekenen afdoeningsbrief.
2. De klachtbehandelaar informeert de klager, het bestuursorgaan en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De informatie is schriftelijk en bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de directeur krijgen hiervan een afschrift.
3. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

Artikel 10. Verslag

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks aan het algemeen bestuur verslag over het aantal, aard en wijze van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee om is gegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld.
2. Het algemeen bestuur informeert het bestuur van de aangesloten gemeenten met betrekking tot beide verslagen zoals genoemd in het eerste lid.

Artikel 11. Nadere regels

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.

Artikel 12. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2015.

Artikel 13. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Interne Klachtenregeling WerkSaam Westfriesland.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 7 januari 2015.

De secretaris, M. Olierook

De voorzitter, A.J. de Jong

Toelichting

Algemeen

Inleiding
De Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Met deze regeling worden handvatten gegeven aan de opdracht dat een bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van een mondelinge en schriftelijke klacht.

Wettelijke basis

De wettelijke grondslag van deze klachtenregeling wordt gevormd door artikel 39 van de gemeenschappelijke regeling WerkSaam Westfriesland. De inhoudelijke basis wordt gevormd door de Algemene wet bestuursrecht en meer in het bijzonder hoofdstuk 9 daarvan. Het sluitstuk van deze regeling, de externe klachtenbehandeling, wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Nationale Ombudsman.

Systematiek
De klachtenregeling richt zich met name tot de inwoners van de deelnemende gemeenten Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec en alle andere personen die contacten hebben met de gemeenten binnen WerkSaam Westfriesland. Dat maakt het gewenst dat de klachtenregeling zelf zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, hoe en bij wie dat moet gebeuren en hoe en met welke termijnen de behandeling van de klacht verder plaatsvindt.

In artikel 9:1 tot 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is over het klachtrecht al veel dwingend geregeld. Met het oog op deregulering en de wens een klachtenregeling overzichtelijk en leesbaar te houden, zijn deze artikelen in beginsel niet meer opgenomen in deze klachtenregeling. De artikelen uit deze wet hebben rechtstreekse werking op een klacht. Een aantal bepalingen, zoals de termijn van afdoening en de hoorplicht, zijn echter zodanig van belang dat ervoor gekozen is deze wel op te nemen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1. Begripsbepalingen

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

Artikel 2. Wijze waarop een klacht kan worden ingediend

Lid 1.
Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling, schriftelijk als digitaal een klacht in te dienen. Een mondeling ingediende klacht kan uitsluitend leiden tot informele behandeling. Overigens is een mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van WerkSaam Westfriesland wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en als zij er aan twijfelen of de betreffende opmerking is bedoeld als een klacht, daar dan gericht naar informeren. Als een mondelinge klacht wordt ingediend, wordt geprobeerd deze direct op te lossen voor zover dat mogelijk is. Een mondelinge klacht en het resultaat van de directe behandeling daarvan wordt doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals naam, adres en ondertekening en een omschrijving van de klacht. De afhandeling gebeurt in eerste instantie mondeling. Ter afsluiting volgt een schriftelijke bevestiging van eventuele afspraken.

Een digitale klacht kan worden ingediend via de website van WerkSaam Westfriesland of via een e-mail. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk.

Lid 2.
Het tweede lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Het betreft de minimale eisen die aan een klaagschrift worden gesteld. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen; het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

Lid 3.
Klachten moeten geadresseerd worden aan het dagelijks bestuur van WerkSaam Westfriesland. De klacht kan dan ook geregistreerd worden. dat biedt de meeste waarborg voor een adequate behandeling van de klacht. Dit doet niets af aan het feit dat de zogenaamde doorzendplicht geldt, hetgeen betekent dat een klacht die bij de verkeerde persoon wordt ingediend, door die persoon moet worden doorgezonden naar de juiste persoon. Dit geldt alleen als uit de brief valt op te maken wie de juiste persoon is. Ondanks de doorzendplicht is toch deze bepaling opgenomen, omdat het indienen van een klacht op de juiste plaats bijdraagt aan de snelle en correcte afhandeling daarvan.

Lid 5.
De verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klaagschriften van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb. Overigens zal in concrete gevallen in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan die eis vast mag worden gehouden. Daarnaast is het voor een snelle

en correcte behandeling van een klacht gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden mag van klagers worden verlangd dat zij alle relevante stukken overleggen bij het indienen van een klacht.

Artikel 3. Vereenvoudigde afhandeling van een klacht

De informele afhandeling van klachten vindt zijn grondslag in artikel 9:5 Awb. Zodra een klager tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, vervalt de verplichting uit de wet om een klacht formeel af te doen. Door deze regel in de klachtenregeling op te nemen, wordt benadrukt dat de informele behandeling van klachten het primaat heeft. Een schriftelijke bevestiging van eventueel gemaakte afspraken is overigens wel aan te raden, omdat op die manier geen verkeerde verwachtingen gewekt kunnen worden die mondeling eventueel zijn ontstaan.

Artikel 4. Wettelijke procedure

Als de informele benadering niet werkt of als dat door de klager niet wordt gewenst, kan terug gevallen worden op de schriftelijke en formele behandelingen uit de artikelen 5, 8 en 9.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman richtlijnen vastgesteld over de behandeling van brieven van burgers in het algemeen. Deze richtlijnen houden tevens in dat altijd een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de beantwoording van zij brief door middel van behandelings- en tussenberichten. De directeur ontvangt, indien de klacht daartoe aanleiding geeft, een kopie van het klaagschrift. De directeur kan dan eventueel tijdig aanwijzingen geven aan de klachtenbehandelaar als dat noodzakelijk is voor het belang van de organisatie.

Artikel 6. Klachtbehandelaar

Lid 1.
In veel gevallen wordt een klacht in eerste instantie mondeling geuit. Het ligt voor de hand dat de betrokken medewerker direct zelfstandig nagaat of (de oorzaak van) de klacht weggenomen kan worden. Waar dat redelijkerwijs mogelijk is, verdient dat uiteraard de voorkeur. Het kan voorkomen dat een klager er de voorkeur aan geeft om een klacht te bespreken met de direct leidinggevende van een medewerker. Daar kunnen allerlei redenen of oorzaken voor zijn. Uitgangspunt is dat aan een dergelijk verzoek altijd gehoor moet worden gegeven, omdat de klager in een dergelijke situatie blijkbaar geen of niet voldoende vertrouwen heeft in de objectiviteit van de betreffende medewerker. De vraag of dat in een concrete situatie terecht is, is niet relevant. Een klacht kan slechts worden weggenomen indien de klager vertrouwen heeft in degene met wie hij zijn klacht bespreekt.

Lid 2.
In het tweede lid wordt geregeld op welk niveau een klacht wordt behandeld. Uitgangspunt hierbij is artikel 9:7 Awb, waarin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.

Klachten tegen medewerkers of diensten
In deze klachtenregeling is het uitgangspunt dat de klacht over de gedraging van een medewerker wordt behandeld door een hiërarchisch hogere functionaris. Dat betekent concreet dat alle klachten worden behandeld door de manager van de betreffende afdeling. De manager is eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Dat betekent dat het verslag van bevindingen altijd door de manager moet worden ondertekend, waarmee het verslag tevens wordt vastgesteld.
Klachten die tegen een manager worden ingediend, worden door de directeur behandeld. Een klacht tegen de directeur wordt behandeld door de voorzitter.

Klachten tegen bestuursorganen of leden daarvan
Bestuursorganen en leden daarvan staan niet in een hiërarchische functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden. Aangezien is besloten om klachten niet te laten behandelen door degene tegen wie de klacht is gericht, worden klachten tegen de voorzitter behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 7. Klachtencoördinator

Lid 1.
In artikel 9:12a Awb is de verplichting vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Nu de behandeling van klachten in de eerste fase plaatsvindt binnen de afdelingen, moet iemand verantwoordelijk worden gesteld voor de registratie van en verslaglegging over de daar behandelde klachten. Daarom wordt een klachtencoördinator benoemd.

Artikel 8. Hoor en wederhoor

Lid 1.
Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de desbetreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Lid 2.
Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens behandeling geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het duidelijk maken over welke punten overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen.

Lid 3.
Alle betrokkenen hebben het recht getuigen op te roepen of mee te brengen. Het is gewenst dat dit zo veel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meeneemt.

Lid 4.
Het kan voorkomen dat een klager of degene waarover geklaagd wordt zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die men vertrouwt. Het is voor een zorgvuldige behandeling van een klacht van belang dat betrokkenen zich veilig voelen om vrijuit te spreken. Om die reden is het alle betrokkenen toegestaan zich te laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze. Ook hierbij geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegenomen.

Artikel 9. Bevindingen van het onderzoek

Lid 1.
Van de klachtenbehandelaar wordt een actieve rol verwacht. Hij verzamelt alle noodzakelijke informatie en stelt een advies op in de vorm van een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief wordt door de klachtenbehandelaar zelf ondertekend.

Lid 2.
Dit lid is een kernachtige weergave van de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond.

Lid 3.
Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen WerkSaam Westfriesland is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de behandelaar na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Het derde lid is ook opgenomen als waarborg dat klagers daarover altijd geïnformeerd worden.

Artikel 10. Verslag

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de in het voorafgaande kalenderjaar behandelde klachten (artikel 9:12a Awb). De klachtencoördinator doet dat in het begin van het nieuwe jaar. Alle rapportages worden geanonimiseerd opgesteld, dat wil zeggen dat er geen persoonsgegevens in het rapport worden opgenomen. Dit jaarverslag wordt door het dagelijks bestuur vastgesteld en is daarna openbaar.

Artikel 11. Nadere regels

In deze klachtenregeling zijn de hoofdregels opgenomen die gelden voor de behandeling van klachten. Er kan echter aanleiding zijn om meer gedetailleerde interne regels uit te vaardigen, om de behandeling

van klachten zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Het dagelijks bestuur krijgt daarom in dit artikel de bevoegdheid toegekend om dergelijke regels vast te stellen.